



Needs assessment for information consultant profession

Nadia Guneylu

MSc of Knowledge and Information Science, Kharazmi University, Tehran, Iran. E-mail: nadiyaguneylu@gmail.com

Ali Azimi

Assistant Prof., Department of Knowledge and Information Science, Kharazmi University, Tehran, Iran.
E-mail: azimia@khu.ac.ir

Mohammad Zerehsaz

Assistant Prof., Department of Knowledge and Information Science, Kharazmi University, Tehran, Iran.
E-mail: mzerehsaz@khu.ac.ir

Abstract

Purpose: In an era where information permeates every facet of our lives, the role of information consultants has gained prominence. These professionals serve as navigators, guiding individuals, organizations, and communities through the vast sea of data, ensuring informed decisions and meaningful outcomes. The aim of this research is to conduct a needs assessment for establishing the information consultant profession. Information consultant needs assessment involves examining the areas of need, the dimensions of those needs, and the requirements for acquiring this profession. Introducing the characteristics of information consultants appears essential given the rapid advancement of sciences and society's need for purposeful guidance to access scientific and social benefits and achievements. In this comprehensive study, a needs assessment was meticulously conducted to uncover the underlying necessities within the information consultant profession.

Method: The present research carried out with a qualitative approach and a combination of two tools was used for data collection: library study and structured interviews. In this study, initially, relevant texts were extracted through systematic searches in target databases, including ScienceDirect, Scopus, Google Scholar, and domestic databases such as IranDoc, SID, and NoorMags. For the extraction of variables related to information consulting needs, 458 open codes were obtained from text analysis. Additionally, 122 codes were identified from interviews conducted with 12 experts in this field. Subsequently, the extracted codes from expert interviews were integrated with the concepts from the texts (a total of 580 codes). The main themes (selective coding) were categorized into four groups: current, incipient, unanswered, and future needs.

Findings: After a review of history and the groundworks of information consultant profession, a needs assessment was conducted to reveal the critical needs for the establishment of the information consultant profession. The recent needs assessment conducted shed light on these diverse requirements, categorizing them into four distinct areas. Regarding the requirements for establishing a professional information-sharing profession, 32 categories were identified, comprising a total of 580 components. Among the current needs, we can mention health literacy, engagement in industrial processes, resilience in the face of disruptions and unforeseen conditions, and job placement and career change. For incipient needs, we can highlight circular economy, integration with artificial intelligence, generative artificial intelligence, virtual identity and social networks, and industrial and commercial domains related to the human genome. Unaddressed needs include themes: organizational culture internationalization and compatibility, multi-modal data, increased uncertainty and the need for innovation, widespread use of clean energy, conflict between transparency and the interests of the organization, security and confidentiality in Metaverse. Future needs include: expanding boundaries and administrative processes, the secret language of science, cloud-based life, and cyborg-human integration.

Originality/value: Delving into the intricate world of information needs, we explored the essential role played by information consultants in our society. Beyond mere data retrieval, we dissected the dimensions of these needs, revealing why information consultants truly matter. By gaining a holistic understanding of our evolving information landscape, we recognized that information consultants must be well-equipped to address diverse requirements—from immediate queries to emerging trends. This research not only highlighted the extensive information needs but also laid the groundwork for a specialized profession. Whether deciphering health information, staying updated on global events or making informed business decisions, individuals seek reliable sources and expert insights. Information consultants, with their outside perspective and accumulated experience, bridge the gap, offering expertise, context, and personalized support.

Keywords: Opportunity identification, Needs assessment, Information consultant

Conflicts of Interest: None

Funding: None

Citation: Guneylu, N., Azimi, A. & Zerehsaz, M. (2023). Opportunity identification and needs assessment for information consultant profession. *Research on Information Science and Public Libraries*, 29(4), 484-497.

Received 13 February 2023; **Received in revised form** 19 July 2023

Accepted 1 August 2023; **Published online** 31 December 2023



Article Type: Research Article

© The author(s)

Publisher: Iran Public Libraries Foundation



نیازسنجی حرفه مشاور اطلاعات

نادیا گونیلو

کارشناس ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: nadiyaguneylu@gmail.com



علی عظیمی

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: azimia@khu.ac.ir

محمد زره‌ساز

استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: mzerehsaz@khu.ac.ir

چکیده

هدف: در عصر ما که اطلاعات شاکله همه ابعاد زندگی ما را شکل می‌دهد، مشاوران اطلاعات نقشی حیاتی خواهند داشت. هدف این پژوهش، نیازسنجی ایجاد حرفه مشاور اطلاعات است. نیازسنجی حرفه مشاور اطلاعات، ناظر به بررسی زمینه‌های نیاز، ابعاد نیاز و نیز الزامات کسب این حرفه است. به نظر می‌رسد معرفی ویژگی‌های شاخص حرفه مشاور اطلاعات با توجه به گسترش شتابان علوم و نیاز جامعه به راهبری هدفمند افراد برای برخورداری از مزایا و دستاوردهای علمی و اجتماعی، ضروری است. در این پژوهش، ضمن بررسی زمینه‌های حرفه مشاور اطلاعات، نیازسنجی ایجاد حرفه مشاوره اطلاعات انجام شده است.

روش: پژوهش حاضر با رویکرد کیفی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، به صورت ترکیبی با دو ابزار مطالعه کتابخانه‌ای و مصاحبه ساختار یافته انجام شده است. در این پژوهش، ابتدا با جستجوی منظم در پایگاه‌های هدف از جمله ساینس دایرکت، اسکوپوس، گوگل اسکولار و پایگاه‌های داخلی از جمله ایرانداک، جهاد دانشگاهی و نورمگز، متون مرتبط استخراج شد. پس از بررسی متون برای استخراج متغیرهای نیازهای مربوط به مشاوره اطلاعات، ۴۵۸ کد باز به دست آمد، و در مصاحبه‌های انجام شده با ۱۲ متخصص این حوزه، ۱۲۲ کد شناسایی شد. پس از این مراحل، کدهای استخراج شده از مصاحبه‌های متخصصان نیز با مفاهیم متون تلفیق شدند (در مجموع، ۵۸۰ کد). در پایان، مقوله‌های اصلی (کدگذاری گزینشی) در چهار دسته نیازهای جاری، آستانه‌ای، بی‌پاسخ و آتی قرار گرفتند.

یافته‌ها: در خصوص نیازهای ایجاد حرفه مشاوره اطلاعات، ۳۲ مقوله مشتمل بر ۵۸۰ مؤلفه استخراج شد. از مهم‌ترین نیازهای جاری، می‌توان سواد اطلاعات سلامت، ورود به فرایندهای صنعتی، تاب‌آوری در مقابل آشوب و شرایط غیر مترقبه و کاربایی و تغییر شغل را ذکر کرد. برای نیازهای آستانه‌ای یا مرزی، می‌توان اقتصاد باز یافتی، یکپارچگی با هوش مصنوعی، هوش مصنوعی زیبا، هویت مجازی و شبکه‌های اجتماعی و زمینه‌های صنعتی و تجاری مرتبط با ژنوم انسان را ذکر کرد. نیازهای بی‌پاسخ شامل مضامین بین‌المللی سازی و سازگاری فرهنگ سازمانی، داده‌های چندوجهی، افزایش عدم قطعیت و نیاز به نوآوری، استفاده عمومی از انرژی‌های پاک، تقابل شفافیت و منافع سازمان، و امنیت و محرمانگی در متاورس است. نیازهای آتی نیز مضامین شامل افزایش خطوط قرمز و فرایندهای فزاینده اداری، زبان رمزگونه علم، زندگی ابری و انسان سایبورگی می‌شود.

اصالت/ارزش: در این پژوهش، پیچیدگی‌های نیازهای اطلاعاتی و نقش مهم مشاوران اطلاعاتی برای انواع نیازهای مادر جامعه بررسی شد. نیازسنجی انجام شده نشان داد که انسان امروزی، نیازهای جاری، آستانه‌ای، بی‌پاسخ، و آتی گسترده‌ای دارد و انتظار می‌رود مشاوران اطلاعات با توجه به پتانسیل‌های مورد انتظار از جمله نگاه بیرونی و دید فراگیر و تجارب انباشتی مشابه به رفع این نیازها کمک کنند. زمینه و نیازهای شناسایی شده در این پژوهش راه را برای مطالعه شرایط حضور مشاوران اطلاعات و نحوه ارتباط و پاسخ‌گویی این متخصصان هموار کرده است.

کلیدواژه‌ها: زمینه‌یابی، نیازسنجی، مشاور اطلاعات

استناد: گونیلو، نادیا؛ عظیمی، علی؛ و زره‌ساز، محمد (۱۴۰۲). نیازسنجی حرفه مشاور اطلاعات. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۲۹(۴)، ۴۹۷-۴۸۴.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱/۲۴؛ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۴/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۵/۱۰؛ تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۱۰/۱۰

نوع مقاله: علمی پژوهشی

© نویسندگان

ناشر: نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور





با توجه به تولید روزافزون اطلاعات و در نتیجه توسعه علم و فناوری، به نظر می‌رسد که در عصر مافرد برای اداره زندگی و پیشبرد اهداف عمومی و تخصصی خود به مهارت‌های اطلاعات محور فراوانی نیاز داشته باشد؛ از جمله این مهارت‌ها می‌توان به مهارت‌های سواد اطلاعات سلامت، امور و حقوق شهروندی، مهارت‌های اجتماعی اعم از حقوقی و ارتباطی، مهارت‌های روان‌شناختی، مهارت‌های آموزشی و نیز مهارت‌های اطلاع‌یابی و اطلاع‌سنجی اشاره کرد. بنابراین، تغییرات پرشتاب عصر حاضر، وسعت سازمان‌ها و پیچیدگی فضای رقابتی، توجه به مشاوران اطلاعاتی‌ای را که بتوانند مهارت، دانش و تجربه‌ای منحصر به فرد را به افراد و سازمان انتقال دهند افزایش داده است (ورمل^۱ و همکاران، ۲۰۱۱). امروزه تقریباً اکثر متخصصان رشته‌های دانشگاهی می‌توانند با برخی آموزش‌های ضروری در حوزه مشاوره اطلاعاتی فعالیت کنند. براساس تعریفی که ورمل و همکاران (۲۰۱۱) ارائه داده‌اند، مشاوران اطلاعات، به دو صورت فردی یا گروهی، خدمت مشاوره را برای ارائه سواد اطلاعاتی و تأمین راه‌حل مشکلات اطلاعاتی مراجع انجام می‌دهند. مشاور اطلاعات شامل طیف گسترده‌ای از نقش‌ها و فعالیت‌های مبتنی بر اکتشاف منابع اطلاعاتی و بهره‌وری از فناوری اطلاعات مدرن برای اهداف اجتماعی و تجاری است. امروزه پاسخ‌گویی به درخواست‌های همواره متغیر جامعه، نیازمند ارائه انواع مختلف خدمات اطلاعاتی و ارائه اهداف و مفاهیم «خدمت» برای رفع تقاضاهای گروه‌های مختلف کاربران است. نقش مشاور اطلاعات شناسایی نیاز اطلاعاتی مشتری و یافتن اطلاعات مرتبط برای رفع یک کار یا حل مشکل است. تأثیر ارزش اطلاعات برای کاربر غالباً به ویژگی‌های مرتبط بودن، به موقع بودن، دقت، منبع و شکل اطلاعات بستگی دارد. افزایش هریک از این ویژگی‌های اطلاعات، ارزش اطلاعات را نیز افزایش خواهد داد.

در سال‌های اخیر، محوریت علم و فناوری نوظهور و فرایندهای مرتبط با آن هرروزه جهان فرصت‌های حرفه‌ای را تغییر داده و شغل‌های جدیدی را تولید کرده است (برزگران، ۱۳۹۶). مشاوره یک فرایند مشترک سازمانی و اجتماعی است که در آن مشاوران حرفه‌ای سعی می‌کنند به مشتری کمک کنند تا یک مشکل فعلی یا پیش‌بینی شده را حل کند. متخصصان علم اطلاعات، و کلاً، مددکاران اجتماعی و سایر کارمندان خدماتی معمولاً ماهیت شغلی کمک‌رسان و مشاوره‌ای دارند، اما در یک محیط سازمانی، مشاوره و کمک به منظور تغییر، عملکردی نهادی است. متخصصان مدیریت، متخصصان فنی یا سایر متخصصان مشاور اطلاعات، برای حل مشکلات، پیاده‌سازی سیستم‌های جدید، طراحی مجدد ساختار سازمانی یا بهبود روش‌ها و روابط کاری به کار گرفته می‌شوند. این فرایند شامل مشاور، مشتری و هدف تغییر، یعنی مشکل است (علیمردی و همکاران، ۱۴۰۱). مشاوره اطلاعات ابعاد گسترده‌ای دارد و از مشاوره‌های فردی در حوزه‌های آموزش و کاربایی گرفته تا دولت الکترونیکی، استفاده از فناوری‌های جدید، مشاوره‌های معرفی مشاغل و حتی مشاوره‌های سازمانی را در بر می‌گیرد. برای مثال، بسیاری از شرکت‌ها به منظور استفاده از منابع و کاهش هزینه‌ها، برخی از وظایف خود را به عهده مشاوران پیمانکار قرار می‌دهند. برون‌سپاری خدمات مشاوره‌ای، این شرکت‌ها را قادر می‌سازد تا کارهای خود را با تمرکز بیشتری بیشتر و روندی ساده‌تر انجام دهند، و البته ممکن است برون‌سپاری به عنوان بخشی از فعالیت کوچک‌سازی، خصوصی‌سازی یا مهندسی مجدد شرکت انجام گیرد. اگرچه تأثیر برون‌سپاری مشاوره بر کیفیت خدمات کاملاً مورد ارزیابی قرار نگرفته است، اما مطالعات اخیر نشان داده‌اند علاوه بر موفقیت‌های مشاوره‌های فردی، بسیاری از شرکت‌ها دریافته‌اند که نمی‌توانند به تنهایی و بدون استفاده از خدمات مشاوران اطلاعاتی عملکردی موفقیت‌آمیز داشته باشند (مرادی مقدم و خادمی^۲، ۲۰۲۳).

مشاور اطلاعات به شخصی گفته می‌شود که قادر است خدمات مرتبط با دانش و اطلاعات، نظیر پژوهش، هوش رقابتی، آگاهی فعلی، توسعه وب و فعالیت‌های مشابه، را به مشتریان ارائه کند. در حقیقت، این رویکرد به محیط‌های مشاوره‌ای اشاره دارد که عبارت است از: مشاور مستقلی که کسب و کار کوچکی را اداره می‌کند و خدمات متمرکز بر اطلاعات ارائه می‌دهد یا مشاور اطلاعاتی که به عنوان کارمند در یک شرکت تجاری بزرگ فعالیت می‌کند (ورمل و همکاران، ۲۰۱۱). مشاوره به طور مستقیم برای همه ارائه‌دهندگان خدمات اطلاعاتی ارزشمند است. مشاوران می‌توانند

1. Wormell

2. Moradimoghdam & Khademi



با ارائه خدمات اطلاعاتی دقیق در بازه زمانی مشخص به طور قابل توجهی در زمان، هزینه مالی و انرژی صرفه جویی کنند. همچنین، با ارائه اطلاعات تخصصی می توانند ارزش افزوده ایجاد کنند و راه حل های علمی برای حل مشکلات کنونی و آتی ارائه دهند (ورمل و همکاران، ۲۰۱۱).

افراد با توجه به حوزه تخصصی دانشگاهی، مهارت های علمی و حرفه ای، می توانند وارد دنیای مشاوره اطلاعات شوند؛ برای نمونه، یک اقتصاددان خبره می تواند یک مشاور اقتصادی باشد و یک حقوق دان نیز یک مشاور حقوقی باشد. به عقیده گریفیترز و پنتری^۱ (۲۰۰۳)، خبرگان علم اطلاعات نیز درباره جنبش اطلاعات و دگرگونی جایگاه حرفه ای خود بحث کرده اند، اما در نمایش وجهه ای درست از پیشه خود در این دوران موفق نشده اند. گروهی بر این باورند که بسیاری از متخصصان علم اطلاعات برای آنکه بتوانند در مسیر پرپیچ و خم مشاوره اطلاعات عمل کنند، به آموزش و گسترش دانش خویش نیاز دارند. بررسی های انجام شده نشان می دهد مشاوره اطلاعات دست کم در ایران جایگاهی مستقل نداشته و بیشتر به صورت فعالیت جنبی از سوی سازمان ها و شرکت ها و تحت پوشش بازاریابی ارائه می شود (باقری و همکاران، ۱۳۹۱). به نظر می رسد علاوه بر مهارت ها و توانمندی های لازم برای تصدی حرفه مشاور اطلاعات، باید از زوایای اقبال اجتماعی از جمله ضرورت مورد انتظار و ادراک شده و از همه مهم تر، ابعاد مختلف نیازهای فردی و اجتماعی، راهکارها و موانع حقوقی و قانونی نیز به این مسئله نگاه کرد. بنابراین، مسئله اصلی پژوهش حاضر زمینه یابی و نیازسنجی حرفه مشاور اطلاعات از نگاه متخصصان آشنا به این حوزه است.

عوامل بسیاری مشاوره اطلاعات را به حرفه ای ضروری تبدیل می کنند؛ از جمله: استقلال، آزادی کار، تصمیم گیری شخصی، افتخار کمک به دیگران و مفید واقع شدن برای آن ها، تأثیر نپذیرفتن از سیاست شرکت ها و آزادی انتخاب فعالیت حرفه ای (ورمل و همکاران، ۲۰۱۱). به علاوه، دنیای کسب و کار هرروزه شاهد تغییراتی شگرف است، و به هر میزان که این دنیا پیچیده تر شود چالش های پیش رو نیز پیچیده تر می شوند. به بیان دیگر، گسترش زندگی صنعتی، توسعه شهرنشینی و عواقب وابسته به آن، بر ضرورت حضور مشاوران برای کمک به حل مشکلات اطلاعاتی در حیطه های متعدد افزوده است (کریمی و چوپانی، ۱۳۹۸). فرم و جوهره کارها در جوامع اطلاعاتی با فرم مشاغل در جوامع صنعتی اختلاف اساسی دارد. در حال حاضر، دگرگونی های فناورانه و به دنبال آن تغییر در انتظارات مشتریان، متخصصان علم اطلاعات را وادار کرده است که برای ارائه خدمات اطلاعات محور و نیز پیشرفت حرفه ای به رقابت با افراد دیگر بپردازند. اطلاع رسانی باید اطلاعات را به عنوان فرآورده ای قابل فروش برای کاربران دسترس پذیر کنند. اکنون افراد، سازمان ها و شرکت هایی موفق ترند که توانسته باشند در مشاوره اطلاعات عملکردی حرفه ای داشته باشند و از دانش فنی و فناوری برای دستیابی به رفاه و ثروت بهره مند شوند (برزگران، ۱۳۹۶). با توجه به مفروضات نظری که برخی از آن ها ذکر شد، به نظر می رسد حرفه مشاور اطلاعات می تواند در زمان فعلی نقشی مهم در راهبری امور جاری و تخصصی در زندگی افراد و سازمان ها داشته باشد. باین حال، این حرفه تا زمان انجام این مطالعه در ایران و حتی سایر نقاط جهان به صورت صنفی معرفی نشده است. اهمیت این پژوهش پرداختن به این نیاز حرفه ای است. از آنجا که رفع به موقع نیازهای اطلاعاتی در هر جامعه، یکی از معیارهای کیفیت خدمات و توسعه پایدار محسوب می شود، این امید می رود که انجام این پژوهش بتواند ضرورت معرفی و ایجاد حرفه مشاور اطلاعات را به نحوی شایسته آشکار سازد.

زمینه های مشاوره اطلاعات

اولین تعریف کلاسیک از مشاور اطلاعات در واژه نامه اصطلاحات انجمن کتابداری امریکا در سال ۱۹۴۳ ذیل عنوان «مشاوران کتابخانه ای» به عنوان یک «متخصص در موضوعی خاص» که روی «مشکلاتی خاص» کار می کند تعریف شده است (تامپسون^۲، ۱۹۴۳). باین حال، چهل سال بعد، این تعریف قدری تغییر می کند و مشاور اطلاعاتی بدین صورت تعریف شده است: «یک متخصص در زمینه ای خاص که توسط یک کتابخانه یا آژانس دیگر برای مشاوره حرفه ای یافنی دعوت شده است» (یانگ و بلانگر^۳، ۱۹۸۳، ۵۷). این تعریف در سال ۲۰۱۳ باز هم تغییر کرده و مشاور اطلاعاتی به عنوان

1. Griffiths & Pentry
2. Thompson
3. Young & Belanger



یک مشاور کتابخانه‌ای، «یک متخصص خارج از کتابخانه است که به سفارش یک کتابخانه برای ارائه مشاوره حرفه‌ای یا فنی، برنامه‌ریزی، مدیریت، عملیات، امکانات فیزیکی، یا سایر موارد مورد نظر معرفی شده است» (لوین کلارک و دین^۱، ۲۰۱۳، ۱۵۳). ظاهراً با گذشت زمان، «مشاور به عنوان متخصص» به یک ویژگی مشخص تبدیل شده است، هر چند که باید اذعان کرد بین یک مشاور دارای شرایط ویژه و یک متخصص، که توصیه‌های بدون چالش ارائه می‌دهد، تفاوتی قابل توجه وجود دارد. متخصص، مهارت‌های مربوط به یک موضوع خاص، فعالیت یا تجارت را به عهده می‌گیرد. در مقابل، مشاور صلاحیت، اقتدار، مهارت، دانش و مهارت جامع در یک منطقه را می‌پذیرد (آی.دی آنلاین^۲، ۲۰۱۷).

با بررسی سیر تکامل مشاوره در کتابخانه‌ها، خدمات و تغییرات عملیاتی حوزه فناوری، تغییرات زیست محیطی و مشکلات بودجه، تغییرات سازمانی و مدیریت تغییر در سازمان‌ها و در نهایت تغییرات ساختاری در شیوه تفکر و آزاداندیشی عصر پسامدرنی جدید، نیاز به معرفی تخصصی با عنوان مشاوره اطلاعات شکل می‌گیرد؛ تخصصی که گرچه به صورت یک حرفه صنفی محقق نشده اما به شرح وظایف آن با اسامی مختلف در متون اشاره شده است، از جمله: دستیار پژوهشی، دستیار اطلاعاتی، کتابدار مرجع، مشاور آموزشی، مشاور پژوهشی، راهنمای شغل و کسب و کار و مواردی از این قبیل. تحلیل تاریخی ما را به ایده فعلیت پتانسیل ایجاد حرفه مشاوره اطلاعات رهنمون می‌سازد.

بلکهام (۱۹۹۷) معتقد است که مشاوره رابطه‌ای منحصر به فرد است که در آن به مراجع، امکان آموختن، احساس، تفکر، تجربه، و تغییر به طریقی که به نظر مراجع مناسب است ارائه می‌شود. کاتل و دوانی^۳ مشاوره را روالی می‌دانند که «مشاور از طریق آن به مراجع برای مواجه شدن، درک کردن، و پذیرفتن اطلاعات مربوط به خود و تعامل خود با دیگران کمک می‌کند، به طریقی که او بتواند در دوره‌های مختلف زندگی، تصمیمات موثری اتخاذ نماید» (باقری و همکاران، ۱۳۹۱). راهنمایی و مشاوره به معنای اعم، اختصاص به زمانی معین ندارد. انسان از آغاز حیات اجتماعی خود تاکنون در مواردی خاص احتیاج به راهنمایی و مشاوره را در خود احساس کرده است. راهنمایی و مشاوره به معنای تخصصی، از اوایل قرن بیستم به تدریج معمول شد و در پنجاه سال اخیر، گروهی از مشاوران حرفه‌ای با تخصص‌های لازم مسئولیت سنگین راهنمایی و کمک به افراد انسانی را به عهده گرفته‌اند. راهنمایی و مشاوره با صنعتی شدن کشورها و ماشینی شدن مشاغل به صورت راهنمایی و حرفه‌ای آغاز شد و کم‌کم دامنه‌ای وسیع‌تر پیدا کرد و امروز مسائل روانی، اقتصادی، اجتماعی، تحصیلی و تربیتی را شامل می‌شود (جهانگرد، ۱۳۷۸). از سال ۱۹۰۷ که مشاوره و فعالیت‌های راهنمایی به صورت رسمی توسط فرانک پارسونز پایه‌گذاری شد، خدمات و فعالیت‌های مربوط به آن روز به روز بیشتر و فراگیرتر شد. خدمات راهنمایی اولیه که توسط مؤسسه پارسونز ارائه می‌شد، در کنار سایر خدمات راهنمایی تحصیلی، راهنمایی گروهی و راهنمایی فردی شکل گرفتند. در فاصله بین دو جنگ جهانی و بافت جریان اجتماعی و اقتصادی اروپا و آغاز پیشرفت‌های کشور آمریکا، نیاز به خدمات گسترده‌تری که زندگی را برای افراد آسان‌تر کند پدیدار شد. به این ترتیب، راهنمایی، مشاوره، روان‌درمانی و خدماتی نظیر این‌ها شکل گرفتند. تعریف واژه مشاوره از دید انجمن بریتانیایی مشاوره عبارت است از: «استفاده از اصول و مهارت‌های ارتباط به منظور تسهیل دانش شخصی، پذیرش عاطفی و رشد مطلوب منابع شخصی». هدف کلی مشاوره تلاش برای تحقق زندگی رضایت‌بخش‌تر است. روابط مشاوره‌ای براساس نیاز تغییر می‌یابد، اما به طور کلی مواردی نظیر طرح و حل مشکلات، تصمیم‌گیری، مقابله با بحران، رشد و توسعه بینش و دانش، کار کردن روی احساسات مربوط به تعارض درونی یا بهبود روابط با دیگران، می‌تواند کانون توجه در روابط مشاوره‌ای باشد (بوستانی‌پور، ۱۳۹۰).

صنعت مشاوره، یکی از متنوع‌ترین بازارهای صنعت خدمات حرفه‌ای است و طیف گسترده‌ای از انواع مشاوران در این صنعت یافت می‌شود. علاوه بر این، شغل مشاوره مانند بسیاری از مشاغل دیگر یک شغل حرفه‌ای محافظت‌شده نیست و به همین دلیل، هر فردی با کسب مهارت‌های ویژه می‌تواند خود را به عنوان مشاور استراتژی، مدیریت، تجارت، امور مالی، منابع انسانی یا فناوری اطلاعات معرفی کند. طی چند سال گذشته، با توجه به حوزه‌های گسترده‌ای که یک مشاور می‌تواند در آن فعالیت کند و مکان‌های کاری مختلف که می‌تواند دسترسی داشته باشد، تعداد مشاوران مستقل

1. Levine-Clark & Dean

2. OED Online

3. Cottle & Downie

افزایشی چشمگیر داشته است (ورمل و همکاران، ۲۰۱۱).

مهارت‌های مشاوران را می‌توان به روش‌های مختلفی شناسایی کرد، از جمله براساس منطقه جغرافیایی، بخش تجاری و اندازه پروژه‌ای که انجام می‌دهند (ویکرز^۱، ۱۹۹۲). به اعتقاد اوتوزا^۲ (۲۰۲۱)، مشاوران باید دارای مهارت‌های برنامه‌ریزی، تحلیل نظر سنجی‌ها و مصاحبه‌ها با استفاده از تکنیک‌هایی مانند مصاحبه گروهی و تکنیک‌های اجماع گروهی باشند تا بتوانند مشکلات مشتری را شناسایی کنند. همچنین، آن‌ها باید به چگونگی تحلیل مسائل سازمانی یا روند طبیعی مشاوره آگاه باشند. علاوه بر این، مشاوران باید با انتخاب و طراحی ابزار ارزیابی محصولات و رویکردها آشنا باشند. مهارت‌های آماده‌سازی و تحویل گزارش نتایج و پیشنهادات برای عملکردهای مختلف و منابع نیز مهم است. از همه مهم‌تر، مشاوران باید توانایی ارائه دیدگاه بی‌طرفانه و گسترده بر مبنای قواعد اداری سازمان را داشته باشند و بتوانند مهندسی مجدد سیستم‌های موجود را برای مشتریان خود انجام دهند. برخی از مهم‌ترین ویژگی‌های یک مشاور اطلاعات به‌طور خلاصه در جدول ۱ نشان داده شده است (علیمردی و همکاران، ۱۴۰۱).

جدول ۱. برخی از مهم‌ترین ویژگی‌های مشاوران اطلاعات (بر گرفته از علیمردی و همکاران، ۱۴۰۱)

ویژگی‌ها	توضیحات
تجربه عمیق و تخصص	تجربه قابل مشاهده و تخصص در زمینه مربوطه
تمرکز بر مشتری	اولویت دادن به نیازها و هدف‌های مشتریان و ارائه راه‌حل‌های مناسب
تفکر انتقادی و تحلیلی	تجزیه و تحلیل مسائل پیچیده، شناسایی الگوها و ارائه راه‌حل‌های مؤثر
قابلیت اعتماد	عمل به وعده‌ها، رعایت مهلت‌ها و حفظ ارتباط با مشتریان
رفتار حرفه‌ای	حرفه‌ای بودن در تعاملات ارتباطی و شغلی، پوشش رفتار حرفه‌ای
گوش دادن فعال	گوش سپردن فعال برای درک کامل نیازها و جزئیات مورد نظر مشتریان
یادگیری مداوم	بر خور داری از تجربه‌های جدید و تطابق با روندها و فناوری‌های جدید
پرانگیزه	خود محرک، متعهد و تمایل به دست یافتن به نتایج
نکته‌سنجی	اطمینان از دقت داده‌ها، کیفیت تحقیق و کامل بودن کار
کنجکاوی	پرسش‌های کنجکاوانه، کشف زوایای مختلف و جستجوی راه‌حل‌های نوآورانه
تطابق پذیری	تطبیق با نیازهای متغیر مشتریان و روندهای صنعتی
مهارت‌های شبکه‌سازی	ایجاد و حفظ شبکه‌های حرفه‌ای با کارشناسان، مشتریان و همکاران صنعتی
تسهیلگر	انتقال اطلاعات پیچیده به شکل واضح و تطبیق سبک ارتباط با مخاطبان مختلف
مدیریت پروژه	مدیریت هم‌زمان چند پروژه، سازمان‌دهی زمان و منابع به‌طور مؤثر
رفتار اخلاقی	حفظ محرمانگی، جلوگیری از تداخل

برخی همچو وبستر و لورنز (۱۹۸۰) به بیان دلایلی پرداخته‌اند که افراد و شرکت‌ها را ناگزیر می‌کند از مشاوران اطلاعاتی بهره‌گیرند. برخی از مهم‌ترین این دلایل عبارت‌اند از:

- نیاز به تخصص یا تجربه‌ای که فرد یا سازمان در زمینه‌ای خاص فاقد آن است؛
- نیازمند نظر خارجی به‌عنوان مبنای تصمیم‌گیری. نتیجه‌گیری‌هایی که توسط یک «مرجع» خارجی دارای اعتبار مناسب انجام می‌شود غالباً بیشتر از نتایج منابع محلی پذیرفته می‌شوند؛ مهم‌ترین دلیل این امر آن نیست که نتیجه‌گیری

1. Vickers
2. Otuza





آن‌ها با هزینه زیادی انجام می‌شود، بلکه آن است که ایده‌های خوب اغلب در قسمت پایین ساختار یک سازمان قرار دارند. عملکرد ارزشمند مشاور اطلاعاتی، کشف و ارائه این ایده‌ها و انتقال آن به مدیران عالی‌رتبه است و این امر امکان بررسی ایده‌های آن‌ها را توسط مدیریت سازمان تضمین می‌کند؛

● فارغ از وظایف و وقفه‌های روزمره، مشاور اطلاعات می‌تواند طیف وسیعی از تخصص‌ها را برای حل یک مشکل خاص و اغلب با هزینه پایین‌تر از ایجاد یک موقعیت شغلی جدید، به‌ارمغان بیاورد؛

● نیاز افراد یا سازمان‌ها به یک دیدگاه عینی، مستقل و بیرونی؛

● تمایل به استخدام شخصی جدید برای ارائه یک رویکرد تازه و داشتن نقش یک کاتالیزور یا محرک (اتوزا، ۲۰۲۱). حتی اگر توصیه‌های یک مشاور اطلاعات نادیده گرفته شود، مداخله مشاور می‌تواند به نفع سازمان و کارکنان آن باشد. پرسش سؤالات مؤثر می‌تواند روند تغییر در سازمان را آغاز کند، حتی اگر راه‌حل‌های پیشنهادی به دلایل غیرقابل اجرا یا نامناسب بودن رد شوند.

● کمبود وقت و کارکنان منظم مناسب برای انجام یک فعالیت تخصصی. اگر افراد برخوردار از مهارت مناسب در دسترس نباشند، مشاور اطلاعات می‌تواند با پشتیبانی و حضور مؤثر این نقش را حتی به صورت موقت اجرا کند.

باین حال، می‌توان محدودیت‌هایی را نیز برای به کارگیری مشاوران اطلاعاتی متصور شد؛ از جمله اینکه ممکن است هزینه مستقیم استخدام مشاوران نیازمند صرف بودجه‌ای باشد که می‌تواند برای اهداف دیگر استفاده شود. علاوه بر آن، موارد زیر نیز می‌تواند به کارگیری مشاور اطلاعات را با تردید مواجه کند (وبسترز و لورنز، ۱۹۸۰):

۱. حجم کاری مشاوران ممکن است در توانایی آن‌ها برای پاسخ‌دهی به مشتریان تداخل ایجاد کند؛

۲. در مرحله‌ای از پروژه، ممکن است دانش، مهارت و تجربه مشاوران برای شغل مربوطه کافی نباشد؛

۳. امکان دارد مشاوران راه‌حل‌های شخص دیگری را برای وضعیت مشتری فعلی اعمال کنند؛

۴. تغییر کارمندان در شرکت مشاوره می‌تواند منجر به مسئولیت‌های غیرمنتظره برای پرسنل اصلی شود؛

۵. برای نگارش گزارش نهایی، احتمال دارد یک گزارش ضعیف و غیرقابل قبول در نتیجه تحقیقات ناکافی مشاور تهیه شود.

۶. تعارض بین مشاوران و اعضای پرسنل ممکن است انجام پروژه را به خطر بیندازد.

یکی از نخستین پژوهش‌های موجود در زمینه مشاوره اطلاعاتی توسط نقشینه (۱۳۷۰) با عنوان «تربیت مشاوران اطلاعاتی: پلی بر شکاف موجود در رفتار اطلاع‌جویی در میان گروه‌های گوناگون اجتماعی» انجام شده است. این پژوهش، برنامه‌های آموزش علمی کاوش اطلاعاتی را که دستگاه نظامی و دانشگاه اجرایی کنند با یکدیگر مقایسه و نتیجه‌گیری کرد که مشاوران اطلاعات الگوریتم کاوش منابع اطلاعاتی را تعیین می‌کنند، درباره ربط و تناسب یافته‌های اطلاعاتی تصمیم می‌گیرند، استنتاج می‌کنند و مجموعه خلاصه و کارآمدی در اختیار ارباب رجوع می‌گذارند. این پژوهش شیوه‌های آموزشی مربوطه را به اختصار ارائه کرد و به تأثیر آن‌ها در گذر از مشکلات همیشگی پرداخت؛ مشکلاتی نظیر آنچه استفاده‌کنندگان در جریان انطباق میزان برون داد اطلاعاتی با همگون سازی کارآمد اطلاعات با آن روبه‌رو هستند. این پژوهش در پایان نتیجه‌گیری کرد که این میزان از همگون سازی اطلاعات تا حد زیادی به پس زمینه قومی-فرهنگی مشخصی نیاز دارد.

خوش‌تراش سندی (۱۳۸۲) در پژوهش خود به بررسی تأثیر همکاری مشاور اطلاعاتی بر چگونگی اجرای پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد پرستاری شهر تهران پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد بین ارتباط موضوع پژوهش دانشجو با اطلاعات و مدارک جستجو شده توسط مشاور اطلاعاتی، در مقایسه با مدارک و اطلاعات جستجو شده توسط جستجوگر، اختلافی معنادار وجود دارد. همچنین، بین مدت زمان پیش‌بینی شده و مدت زمان صرف شده در مرحله گردآوری منابع در صورت همکاری مشاور اطلاعاتی، و نیز بین تعداد مدارک جستجو و ارائه شده توسط مشاور اطلاعاتی در مقایسه با جستجوگر اختلافی معنادار وجود داشت. در مجموع، نتایج این پژوهش حاکی از آن بود که همکاری مشاور



اطلاعاتی در گردآوری منابع مورد نیاز دانشجویان تأثیر مثبت داشت. براساس یافته‌های این پژوهش، باید زمینه‌های مناسبی برای تربیت مشاور اطلاعاتی و فعالیت‌های آنان در اجرای طرح‌های پژوهشی فراهم ساخت. این پژوهش همچنین زمینه همکاری مشاوران اطلاعاتی را به‌طور رسمی در طرح‌های پژوهشی مطرح کرد.

باقری و همکاران (۱۳۹۱) طرحی پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر مشاوره اطلاعاتی گروهی بر اضطراب کتابخانه‌ای و رفتارهای کتابخانه‌ای کاربران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور: مورد پژوهشی کتابخانه عمومی شهید توکلی فولادشهر اصفهان» به نگارش در آورده است. هدف از انجام این پژوهش، بررسی میزان تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر اضطراب کتابخانه‌ای و بهره‌مندی مناسب کاربران کتابخانه‌های عمومی از منابع کتابخانه‌ای است. شیوه اجرای پژوهش مبتنی بر مداخله گروهی با استفاده از شیوه تجربی و مقایسه نتایج پیش‌آزمون و پس‌آزمون بین دو گروه منتخب آزمایش و کنترل است. مقایسه یافته‌ها نشان‌دهنده تفاوت معنادار در نمره‌های کسب‌شده در پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه‌های آزمایش و کنترل در متغیرهای اضطراب کتابخانه‌ای، خودکارآمدی، رجوع مجدد، اشتیاق به مطالعه و لذت‌بخش بودن محیط کتابخانه بود. نتایج این مطالعه نشان داده است که برگزاری جلسات مشاوره اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی بر کاهش اضطراب کتابخانه‌ای، خودکارآمدی، رجوع مجدد، اشتیاق به مطالعه و لذت‌بخش بودن محیط کتابخانه برای کاربران مؤثر است.

علیمردی و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهش خود که با هدف ترسیم مدل شایستگی شغلی مطلوب برای تصدی حرفه مشاوره اطلاعاتی در ایران انجام شد، به شناسایی شایستگی‌های شغلی در ابعاد فردی، دانشی و مهارتی در دو سطح مقدماتی و حرفه‌ای برای علاقه‌مندان حرفه مشاوره اطلاعات و رتبه‌بندی این شایستگی‌ها براساس نظر شرکت‌کنندگان در پژوهش پرداختند.

مرادی مقدم و خادمی (۲۰۲۳) به امکان‌سنجی و تبیین الزامات ایجاد خدمات مشاوره اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی شهر سمنان پرداختند. براساس این نتایج پژوهش، بیش از ۷۵ درصد شرکت‌کنندگان در پژوهش معتقد بودند ایجاد بخش خدمات مشاوره اطلاعات در کتابخانه‌ها باعث افزایش انگیزه در کتابداران، افزایش مراجعه به کتابخانه و نیز افزایش درآمدهای کتابخانه خواهد شد.

در خارج از ایران، در حوزه مشاوره آموزشی، دینکمیر و کارلسون^۱ (۱۹۷۷) با ارائه یک مدل آموزشی، به تبیین ضرورت توجه مشاوران اطلاعات برای ارائه مشاوره ارزشمند به معلمان و والدین و مدیران پرداختند. در این پژوهش، بر اهمیت آموزش مهارت‌های مشاوران توسط مربیان مشاور تأکید شد؛ همچنین، اهمیت کار مشاوران در آموزش معلمان، والدین، سرپرستان، برنامه‌های درسی و نظام آموزشی به اثبات رسید؛ در نهایت، چشم‌انداز آموزش منظم مشاوران برای اکتساب مهارت‌های اساسی برای مشاوره مفید ذکر شد.

باسیل^۲ و همکاران (۱۹۹۷) به بررسی و تحلیل پیشرفت‌ها و روندهای مهم در صنعت مشاوره اطلاعات در دهه‌های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ پرداختند. پیشرفت‌ها و روندهای مزبور عبارت بود از: تکامل و گسترش سریع فناوری اطلاعات، ایجاد مجموعه‌ای جدید از وظایف مدیریتی، پیدایش بنگاه‌های مشاوره اطلاعات، چگونگی تغییر نگاه شرکت‌ها به مشاغل خود، بازیگران بزرگ صنعت مشاوره و خدمات ارائه‌شده توسط آن‌ها، بررسی روندهای مختلف مشاوره، نحوه ارائه مزیت رقابتی شرکت‌های مشاوره، استراتژی‌ها و نحوه عملکرد شرکت‌های مشاوره برای آینده، معیارهای ارزیابی و انتخاب شرکت مشاوره مناسب برای شغل مراجع.

آگادا^۳ (۱۹۹۷) در پژوهشی با «مشاور اطلاعات و چالش برون‌سپاری برای کتابداری سازمانی»، برون‌سپاری خدمات اطلاعاتی کتابخانه‌های شرکت‌ها را به چالش کشید تا تمرکز خود را به‌سوی خدماتی سوق دهند که به راحتی «برون‌سپاری» نمی‌شوند. نتایج تجزیه و تحلیل خدمات کتابخانه‌ای توسط این پروژه حاکی از آن بود که به‌طور بالقوه، سطح تشخیص خدمات کتابخانه‌ای کمترین نیرو را نداشت. برای تأثیرگذاری در این سطح از خدمات، این پژوهش پیشنهاد کرد که کتابداران شرکتی به‌عنوان مشاوران اطلاعاتی در تیم‌های پروژه‌ای چندمنظوره فعالیت کنند. این

1. Dinkmeyer & Carlson

2. Basil

3. Agada



پژوهش همچنین چهارچوبی برای یک مدل وسیع از نقش مشاور اطلاعاتی ارائه کرد که طبق آن، مشاور اطلاعاتی خدمات تشخیصی و بسته‌بندی مجدد اطلاعات را با یکدیگر تلفیق می‌کند.

کریمووا^۱ (۲۰۲۱) در مطالعه‌ای در کشور آذربایجان، با عنوان «کتابخانه‌ها در نقش مراکز مشاوره‌ای برای بخش تجارت»، خدمات مشاوره اطلاعات را برای توسعه و حیات بخش اقتصاد و تجارت، حیاتی دانستند. به باور این پژوهشگر، ظهور این خدمات در کشور آذربایجان می‌تواند فرصتی برای معرفی روندهای مدیریتی و توسعه فرایندهای اجتماعی-اقتصادی باشد. تشخیص نیازهای کاربران و پرداختن به نیازهای ویژه دسته‌های مختلف کاربران بالقوه، از مهم‌ترین ویژگی‌های مشاوران اطلاعاتی در عصری است که دیگر دانش کلاسیک کتابداران نمی‌تواند جواب‌گوی مسائل تخصصی کاربران باشد. این پژوهشگر معتقد است علاقه‌مندان مشاوره اطلاعاتی باید تنها در شاخه‌های خاصی فعال باشند و گستره فراینده دانش این اجازه را به یک مشاور اطلاعات نمی‌دهد که در همه حوزه‌ها بتواند نقش مؤثری ایفا کند.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با رویکرد کیفی و از نظر روش گردآوری داده‌ها به صورت ترکیبی با دو ابزار مطالعه کتابخانه‌ای و مصاحبه ساختاریافته انجام شده است. در این پژوهش، ابتدا با جستجوی منظم در پایگاه‌های هدف از جمله ساینس دایرکت، اسکوپوس، گوگل اسکولار و پایگاه‌های داخلی از جمله ایرانداک، جهاد دانشگاهی و نورمگز، متون مرتبط استخراج شد. پس از بررسی متون برای استخراج متغیرهای نیازهای مربوط به مشاوره اطلاعات، ۴۵۸ کد باز به دست آمد. با مصاحبه‌های انجام شده با ۱۲ متخصص این حوزه، ۱۲۲ کد شناسایی شد. پس از این مراحل، کدهای استخراج شده از مصاحبه‌های متخصصان نیز با مفاهیم متون تلفیق شدند (در مجموع ۵۸۰ کد). مقوله‌های اصلی (کدگذاری گزینشی) در ۴ دسته نیازهای نیازهای جاری، آستانه‌ای، بی‌پاسخ و آتی قرار گرفتند. برای بررسی و تحلیل داده‌ها، از رویکرد تحلیل محتوای کیفی از نوع استقرایی و از نرم‌افزار مکس کیودا^۲ استفاده شد. کدهای آزاد در ۳۲ کد گزینشی دسته‌بندی شدند. کدهای گزینشی ذیل چهار مضمون یا تم اصلی نیازهای اطلاعاتی^۳ جاری^۴، آستانه‌ای^۵، بی‌پاسخ^۶ و آتی قرار گرفتند.

منظور از نیازهای اطلاعاتی جاری، آن دسته از نیازهاست که در بستر کنونی جامعه عموماً به عنوان یک نیاز اجتماعی قابل درک است و شمول اجتماعی دارد. منظور از نیازهای آستانه‌ای، نیازهایی است که زمینه‌ساز نیازهای جدی‌تر آتی است یا به عبارتی در مراحل اولیه شکل‌گیری به عنوان یک نیاز جاری است. برای مثال، آشنایی با هوش مصنوعی، یک نیاز آستانه‌ای برای یکپارچگی هوش مصنوعی با زندگی عمومی است. منظور از نیازهای بی‌پاسخ، نیازهایی است که به صورت عمومی در دستور جلسات مدیریت کلان و راهبردهای سیاستی در سطح ملی و بین‌المللی قرار نگرفته یا پاسخ قطعی برای آن‌ها معرفی نشده است. نیازهای آتی ناظر به نیازهایی است که معمولاً پس از بروز نیازهای آستانه‌ای به صورت عمومی شناسایی می‌شوند و بروز آن‌ها نیازمند وجود الزاماتی است که هنوز معرفی یا محقق نشده است.

برای تأیید روایی پژوهش، از روایی صوری (محتوایی) بهره‌گیری شده است؛ بدین طریق که براساس نظر ۲ متخصص موضوعی، کدهای استخراجی و نیز دسته‌بندی و مقوله‌بندی نهایی آن‌ها کنترل و تأیید شده است. به دلیل انجام تحلیل‌ها توسط نرم‌افزار، میزان دقت و روایی پژوهش متناسب با روایی و دقت نرم‌افزار در تحلیل‌های کیفی بوده است.

برای تأیید پایایی پژوهش، سعی شد با توصیف و شناسایی ژرف بینانۀ مقوله‌ها و مفاهیم مرتبط، از دایره‌های محقق محور در شناخت مفاهیم و ربط دادن آن‌ها به مؤلفه‌ها و مقولات غیر مرتبط جلوگیری شود. همچنین، از رویکرد بررسی کدها در دو بازۀ زمانی توسط دو پژوهشگر مستقل انجام شد و در نهایت موارد اختلاف بررسی شد و توافق نهایی برای تطابق کدها به دست آمد.

1. Kerimova
2. MAXQDA
3. demand analysis
4. current
5. incipient
6. latent

جدول ۲ تعداد ۳۲ مقوله محوری ذیل ۴ مضمون یا تم نیازهای جاری، آستانه‌ای، بی پاسخ (یا پاسخ داده نشده) و آتی را نشان می‌دهد. از مهم‌ترین نیازهای جاری عبارت‌اند از: سواد اطلاعات سلامت، ورود به فرایندهای صنعتی، تاب‌آوری در مقابل آشوب و شرایط غیرمترقبه، و کارایی و تغییر شغل.

برای نیازهای آستانه‌ای یا مرزی، می‌توان اقتصاد بازاریابی، یکپارچگی با هوش مصنوعی، هوش مصنوعی زیبا، هویت مجازی و شبکه‌های اجتماعی و زمینه‌های صنعتی و تجاری مرتبط با ژنوم انسان را ذکر کرد. نیازهای بی پاسخ شامل بین‌المللی سازی و سازگاری فرهنگ سازمانی، داده‌های چندوجهی، افزایش عدم قطعیت و نیاز به نوآوری، استفاده عمومی از انرژی‌های پاک، تقابل شفافیت و منافع سازمان، و امنیت و محرمانگی در متاورس است. نیازهای آتی نیز شامل افزایش خطوط قرمز و فرایندهای فزاینده اداری، زبان رمزگونه علم، زندگی ابری و انسان سایبورگی^۱ می‌شود.

جدول ۲. تم‌های چهارگانه و مقوله‌های محوری استخراج شده از داده‌های پژوهش

مضمون	کدهای محوری	مصادق
نیازهای جاری	راه حل‌های سفارشی برای مشتریان پویا	عبور از راه حل‌های یکی برای همه، به سوی راه حل‌های سفارشی شده
	ورود به فرایندهای صنعتی	تحلیل محیط و فرایندهای صنعتی پیچیده با درک مراحل طراحی تا تولید
	هدایت اخلاقی در دنیای داده محور	ایجاد تعادل بین اخلاق و نوآوری و ارائه راه حل‌های مبتنی بر اخلاق
	چالش‌های تحول دیجیتال	اطمینان بخشی برای عبور از شرایط تحول دیجیتال
	سواد اطلاعات سلامت	تحلیل نیازها و ادراک راه حل‌های مختلف پیشگیرانه، درمانی و مراقبتی
	مسئله شهر وندی و اطلاعات حقوقی	چالش‌های محافظت از خود و حقوق فردی و اجتماعی
	تاب‌آوری در مقابل آشوب و شرایط غیرمترقبه	حفظ شرایط مطلوب فعلی و مقاومت در برابر بی‌نظمی و بحران
	کار و کارایی و تغییر شغل	کارایی، درک شرایط کاری و شرایط تغییر شغل
	حفظ محرمانگی	شرایط محرمانگی اطلاعات کاربران به ویژه اطلاعات حساس حوزه سلامت و تجارت
	حفظ محیط زیست	راهبردهای دوستدار طبیعت و اصول زیست محیطی در امور صنعتی
نیازهای آستانه‌ای	طراحی رابط کاربر نیاز محور و مشتری محور	طراحی رابط‌های کاربری بر اساس ویژگی‌های شخصیتی و فرهنگی فرد یا سازمان
	سنجه‌های مؤثر عملکرد	معرفی و استفاده از سنجه‌هایی برای اندازه‌گیری عملکردهای مختلف
	یکپارچگی با هوش مصنوعی	درک نحوه کار بست هوش مصنوعی برای توسعه توانایی‌های عملی انسان
	پذیرفتن ابزارهای موبایلی در سلامت	ابزارهای موبایلی برای پیشگیری، تشخیص، درمان و مراقبت
	هوش مصنوعی زیبا ۱	استفاده از هوش مصنوعی در خود کار کردن امور و تصمیم‌سازی
	دور نمای جهانی	همکاری بین‌المللی و کار از راه دور
	هویت مجازی و شبکه‌های اجتماعی	شکل‌گیری شخصیت‌های متمایز و نحوه انطباق با هویت مجازی
	فناوری‌های واقعیت مجازی و افزوده	نحوه کاربرد این فناوری‌ها در زندگی طبیعی، سلامت و تفریحات
	اکتشافات مرتبط با ژنوم انسان	تمایز خاص هر فرد در درمان، ویژگی‌های رفتاری و تظاهراتی و نیز آموزش و تربیت
	رفتارهای مبتنی بر اقتصاد بازاریابی ۲	استفاده مجدد از منابع، ابزارها، مواد غذایی و پوشیدنی
نیازهای بی پاسخ	پس انداز و بیمه برای باز نشستگی	بیمه عمر و صندوق‌های باز نشستگی
	مقابله با تغییرات اقلیمی	تغییرات ناگزیر اقلیمی و ضرورت سازگاری محیطی و زیستی
	بین‌المللی سازی و سازگاری فرهنگ سازمانی	ارتباط بین سازمان‌های جهانی و داخلی و سازگاری با فرهنگ سازمانی
	پاسخ مؤثر نیازمند داده‌های چندوجهی است	یکپارچگی بسترهای داده در حوزه‌های مختلف فناوری، روان‌شناسی، اقتصاد و غیره
	افزایش عدم قطعیت و نیاز به نوآوری	توازن نوآوری با خطرپذیری و تاب‌آوری در مقابل عدم قطعیت
	استفاده عمومی از انرژی‌های پاک ۳	جایگزینی انرژی‌های پاک با فسیلی
	تقابل شفافیت و منافع سازمان	شفاف کردن نحوه ارائه خدمات مؤثر با منافع سازمان اصطکاک دارد
	امنیت و محرمانگی در متاورس	متاورس، فناوری‌های بُعد سوم حیات ۴ و تأمین امنیت آن‌ها
	افزایش خطوط قرمز و فرایندهای فزاینده اداری	رمزگشایی از فرایندهای اداری فزاینده در مقابل نیازهای افزایشی کاربر
	زبان رمزگونه علم	ترجمه کاربر مدار برای تسهیل درک و کار بست فرایندهای علمی
نیازهای آتی	زندگی ابری ۵	انتقال فرایندهای رایانشی و ذخیره سازی روی ابر
	انسان سایبورگی، مانایی و تعارضات اخلاقی	استفاده از ایمپلنت‌های زیستی ماشینی در بدن و اندام‌های جایگزین و مسائل اخلاقی مرتبط





همان‌طور که در جدول ۲ دیده می‌شود، ۱۲ مقوله محوری برای نیازهای جاری، ۹ مقوله محوری برای نیازهای آستانه‌ای، ۷ مقوله محوری برای نیازهای بی‌پاسخ، و ۴ مقوله محوری برای نیازهای آتی شناسایی شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

مشاور اطلاعات کلان‌روایتی است از روایت‌های تخصصی موجود در حوزه‌های مختلف. حوزه مشاوره اطلاعاتی مرز بین تخصص و مشاوره است و انتظار می‌رود در اولی، توصیه‌ها تخصصی و بدون ابهام و لازم‌الاجرا باشد و در دومی، توصیه‌ها مشورتی و احتمالاً با در نظر گرفتن ملاحظات و درصدی از خطر قابل استفاده باشد (وبستر و لورنر، ۱۹۸۰). طبق نظر متخصصان، یک مشاور اطلاعات باید بتواند اطلاعات را بر حسب نیازسنجی‌ای که از مراجعه‌کننده انجام خواهد داد، جایابی کند، آن‌ها را از نظر اصالت، ربط و اعتبار بررسی و تحلیل کند؛ جنبه شناختی اطلاعات را بسنجد و تأثیرات کاربری آن را بر مخاطب شناسایی کند، و نیز با توجه به موارد مطرح در حوزه اخلاق، بداند ارائه اطلاعات گردآوری شده چه گروه‌هایی را متأثر می‌کند یا علیه چه گروه‌هایی خواهد بود. مشاور اطلاعات با داشتن ویژگی‌هایی نظیر داشتن دید خارجی نسبت به یک سازمان یا شخص، دید فراگیر و تجربه انباشته ناشی از فعالیت در موقعیت‌های مشابه دیگر، داشتن ویژگی‌های شخصیتی، مهارتی و ارتباطی متمایز (علیمردی و همکاران ۲۰۲۲)، به مثابه یک معمار اطلاعات، باید علاوه بر گردآوری و ساختاربندی اطلاعات، توانایی تفسیر اطلاعات را نیز داشته باشد. کسی که به عنوان مشاور اطلاعات فعالیت می‌کند می‌تواند دنیاها را متفاوتی را برای افراد طراحی کند که ممکن است با نگاه قدیمی در یک سازمان اختلافاتی داشته و حتی با آن کاملاً متفاوت باشند. تصمیم‌گیری در خصوص اینکه آیا باید همچنان از خدمات مشاور در چنین شرایطی استفاده کرد به عهده مدیر سازمان یا خود شخص است، اما به هر حال نباید دید یک متخصص با دید یک مشاور مشابه قلمداد شود. مشاوران اغلب دید فراگیر و متخصصان دید محدود دارند؛ عمق علمی یا اطلاعات تخصصی مشاوران اغلب محدود و عمق علمی یا عمق اطلاعات در متخصصان بالاست. ما مشاور اطلاعات را به عنوان معمار اطلاعاتی در نظر گرفته‌ایم که «اطلاعات را پیدا، ارزیابی، دسته‌بندی، تفسیر، بازطراحی، قضاوت و در نهایت تحلیل کرده، و سپس از میان سازه‌های مختلف، یک یا چند سازه اطلاعاتی را بر اساس یک بسته پیشنهادی ارائه می‌کند.

از نیازهای جاری تانیا‌های آتی، سطح پیچیدگی و ابعاد مسائل طرح‌شده نسبتاً فزاینده‌تر بوده یا گاه به دلیل معرفی تازه‌تر یک پدیده یا یک فناوری، حوزه‌های مربوطه انباشت فناوری یا تجربه کمتری را پشت سر گذرانده‌اند. به بیان دیگر، روندهای توسعه فناوری و مسائل بشری به سمت افزایش پیچیدگی متمایل است. این پیچیدگی گاه در نتیجه توجه اخیر انسان به ابعاد متنوع یا جدید مسائل قدیمی حاصل شده، و گاه به دلیل تولید ابزارهایی رخ داده است که عمق راهبردی سنجش مسائل را افزایش داده‌اند. این پیچیدگی و تنوع ابعاد مسائل پیش‌رو، در کنار هویت و ماهیت هر لحظه تازه‌شونده انسان در تقابل با این پیچیدگی‌ها، درهم‌تنیدگی فزاینده‌ای را خلق می‌کند که برون‌رفت یا رمزگشایی از آن نیاز به مهارت و پیش‌آگهی ویژه‌ای خواهد داشت. راهبردهای سفرشی‌سازی شده بستر ساز موفقیت سازمان‌ها می‌شود و برای تحول دیجیتال و ورود و بهینه‌سازی فرایندهای صنعتی، بررسی سطح سازگاری سازمان کلیدی اساسی برای موفقیت آن خواهد بود. جایی که پای مهارت‌های سواد اطلاعات سلامت در میان است، اطلاع از حقوق اساسی فرد، متغیرهای زیست‌محیطی و سلامت فرد، و متغیرهای مربوط به تاب‌آوری شاخص‌هایی کلیدی است. تعامل و یکپارچگی هوش انسانی و هوش مصنوعی، توانایی‌های انسان را برای غلبه بر مشکلات متعدد و پیچیده افزایش داده، و انسان امیدوار است مهارت‌های مبتنی بر هوش مصنوعی قابلیت‌هایی جدید برای بقا و افزایش سطح رفاه اجتماعی‌اش فراهم سازد.

فناوری‌های جدید، نظیر متاورس، پدیدآورنده نیازهای آستانه‌ای و آتی جدیدی است. دنیای دیجیتال مرزهای احتمال را در نور دیده است و در حالی که اکتشافات و اختراعات جدید با زبان رمزگونه علم معرفی می‌شوند، تعارض‌های اخلاقی و بازتعریف وجود و ماهیت انسان به مسئله‌ای اساسی بدل شده است. انسان سایبورگی مرزهای بین بدن و کد را کمرنگ کرده، و قوانین و مقررات فزاینده اخیر برای مدیریت امور انسان، افق‌های جدیدی را پدید آورده است. در همین زمانه است که ما همچنان در تلاشیم حریم خصوصی خود را حفظ کرده، انرژی‌های پاک را جایگزین انرژی‌های فسیلی کرده، و در مبارزه با تغییرات اقلیمی نقش آفرینی کنیم. این فضا، تلاقی شفافیت، ابداع و خلاقیت، تاب‌آوری و بهزیستی

اجتماعی است.

طبیعی است که انسان معاصر بخشی از آمادگی مواجهه با پیچیدگی‌های فزاینده را از طریق آموزش‌هایی کسب می‌کند که در طول دوره رشد و بالندگی خود دریافت کرده است و کماکان برای کسب بخشی دیگر از این آمادگی (که از قضا ممکن است برای بسیاری سهم اعظمی هم باشد) نیازمند دریافت مشاوره و راهنمایی است. مشاوره‌هایی که پیشتر راه‌حل‌هایی دانشگاهی (نظیر مشاوره‌های تحصیلی، خانواده، روان‌شناختی، حقوقی، اقتصادی) برای بخشی از آن‌ها طراحی و اجرا شده و برای بخش‌هایی هنوز مسئول یا حرفه‌مندی معرفی نشده است. این پژوهش برخی از این حوزه‌ها را مشخص کرد و نشان داد که مشاور اطلاعات- با تأکید بر مهارت در حوزه‌های محدود اما با عمق کافی (کریموا، ۲۰۲۲) - باید بتواند تکفل آن حوزه‌های بی‌پاسخ را تقبل کند.

ملاحظات اخلاقی

تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسندگان این مقاله تعارض منافع ندارد.

منبع حمایت‌کننده

بنا بر اظهار نویسندگان منبع حمایت‌کننده مالی گزارش نشده است. این مقاله مستخرج از پایان‌نامه کارشناسی ارشد نویسنده اول و به راهنمایی و مشاوره نویسندگان بعدی است و در دانشگاه خوارزمی انجام و دفاع شده است و از حمایت معنوی آن دانشگاه برخوردار است.

سپاسگزاری

از شرکت‌کنندگان جهت همکاری در تکمیل پرسشنامه پژوهش سپاسگزاری می‌شود.





منابع

- باقری، مرضیه؛ زمانی، بی‌بی‌عشرت؛ و عبدالمهی، سیدمجید (۱۳۹۱). تأثیر مشاوره اطلاعاتی بر بهبود رفتار اطلاع‌یابی مراجعان به کتابخانه‌های عمومی کشور: مطالعه موردی کتابخانه عمومی شهید توکلی فولادشهر. تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی، ۸(۴)، ۴۰۰-۳۸۵.
- برزگران، نیلوفر؛ شریف، عاطفه؛ و حسن‌زاده، محمد (۱۳۹۹). شناسایی عوامل مؤثر بر اطلاع‌آفرینی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۶(۲)، ۷۲-۴۳. <https://doi.org/10.22091/stim.2020.5441.1387>
- بوستانی‌پور، علیرضا (۱۳۹۰). مشاور تگری یا مشاوره؟ رشد آموزش مشاور مدرسه، ۲۵(۳)، ۱۲-۱۵.
- جهانگرد، یدالله (۱۳۷۸). تاریخچه راهنمایی و مشاوره: بخش دوم. پیوند، ۲۴۳(۲۴۳)، ۲۲۹-۲۳۲.
- چوپانی، موسی؛ و کرمی، مرتضی (۱۳۹۸). معماری شایستگی‌های مشاوران مراکز مشاوره و خدمات روان‌شناسی: ارائه الگو مبتنی بر داده‌های کیفی (مطالعه موردی: مراکز مشاوره شمیم وابسته به نیروهای مسلح ج.ا.ا.). فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، ۱۰(۱)، ۳۹-۱. <https://doi.org/10.22054/qccpc.2019.36911.2001>
- خوش‌تراش‌سندی، ملیحه (۱۳۸۳). تأثیر همکاری مشاور اطلاعاتی بر چگونگی اجرای پایان‌نامه‌های کارشناسی ارشد پرستاری. مطالعات کتابداری و سازمان‌دهی اطلاعات، ۱۵(۱)، ۵۹-۶۸.
- علیمردی، زهرا؛ زره‌ساز، محمد؛ و عظیمی، علی (۱۴۰۱). شایستگی‌های شغلی مطلوب برای تصدی شغل مشاوره اطلاعاتی در ایران. تعامل انسان و اطلاعات، ۹(۳)، ۶۸-۷۴.
- نقشینه، نادر (۱۳۷۷). تربیت مشاوره اطلاعاتی: پلی بر شکاف موجود در رفتار اطلاع‌جویی در میان گروه‌های گوناگون اجتماعی. پژوهش‌نامه پردازش و مدیریت اطلاعات، ۱۴(۱)، ۷۴-۸۰.

References

- Adler, M. A. (2015). Broker of Information, the "Nation's Most Important Commodity": The Library of Congress in the Neoliberal Era. *Information & Culture*, 50(1), 24-50. <https://doi.org/10.7560/IC50102>
- Agada, J. (1997). Information counseling and the outsourcing challenge to corporate librarianship. *College & research libraries*, 58(4), 337-346.
- Alimoradi, Z., Zerehsaz, M., & Azimi, A., (2022). Desirable Job Competencies for The Position of Information Consulting Job in Iran. *Human Information Interaction*, 9(3), 64-76. (in Persian)
- Bagheri, M., Zamani, B. E., & Abdollahi, S. M. (2013). Effectiveness of Information Counseling Courses on Information Seeking Behavior of Public Library Users: A case study. *Research on Information Science and Public Libraries*, 18(4), 385-400. (in Persian)
- Barzegaran, N., Sharif, A., & Hassanzadeh, M. (2020). Infopreneurship in Libraries and Information centers: The Influencing Factors. *Sciences and Techniques of Information Management*, 6(2), 43-72. <https://doi.org/10.22091/stim.2020.5441.1387> (in Persian)
- Basil, P., Yen, D. C., & Tang, H. L. (1997). Information consulting developments, trends and suggestions for growth. *International journal of information management*, 17(5), 303-323. [https://doi.org/10.1016/S0268-4012\(97\)00013-3](https://doi.org/10.1016/S0268-4012(97)00013-3)
- Dinkmeyer, D., & Carlson, J. (1977). Consulting: Training counselors to work with teachers, parents, and administrators. *Counselor Education and Supervision*, 16(3), 172-177. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6978.1977.tb01606.x>
- Kerimova, S. G. (2020). Libraries as consulting centers for business sector. Proceedings of the State Public Scientific and Technical Library SB RAS, *Trudy GPNTB SO RAN*, (4), 100-104. <https://doi.org/10.20913/2618-7575-2020-4-100-104>
- Khosh Tarash Sendi, M., (2019). The effect of cooperation of information consultant on the quality of the performance of dissertations for nursing master degree. *Librarianship and Information Organization Studies*. 10(1), 1-39. <https://doi.org/10.22054/qccpc.2019.36911.2001> (in Persian)
- Jahangard, Y. (1999). History of guidance and counseling: Second part. *Peyvand*, (243), 229-232. (in Persian)



- Levine-Clark, M., & Dean, T. C. (Eds.). (2013). *ALA glossary of library and information science* (4th ed.). Chicago: American Library Association.
- Moradimoghadam, H., & Khademi, R. (2023). Establishing information consulting services in public libraries. *International Journal of Information Science and Management (IJISM)*, 21(3), 131-144.
- Naghshineh, N. (1998). Information counseling training: Bridging the existing gap in information-seeking behavior among different social groups. *Iranian Journal of Information Processing and Management*, 14(1), 74-80. (in Persian)
- OED Online (2017). *Consultant*. Retrieved from <https://www.oed.com/search/dictionary/?scope=Entries&q=Consultant>
- Otuza, E. C. (2021). Rethinking business information as veritable catalyst for organizational competitive advantage. *Information Impact: Journal of Information and Knowledge Management*, 12(2), 137-152. <https://doi.org/10.4314/ijikm.v12i2.11>
- Pantry, S., & Griffiths, P. (2003). Librarians or knowledge managers? What's in a name, or is there a real difference?. *Business Information Review*, 20(2), 102-109. <https://doi.org/10.1177/0266382103202011>
- Thompson, E. H., (1943). *ALA glossary of library terms: With a selection of terms in related fields*. Chicago: American Library Association.
- Vickers, P. (1992). Information consultancy in the UK. *Journal of information science*, 18(4), 259-267. <https://doi.org/10.1177/016555159201800403>
- Webster, D. E., & Lorenz, J. G. (1980). Effective use of library consultants. *Library Trends*, 345-362.
- Wormell, I., Olesen, A., & Mikulás, G. (2011) *Information consulting: Guide to good practice*. Oxford, UK: Chandos. <https://doi.org/10.1533/9781780632858>
- Young, H. (1983). *ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago: American Library Association.